

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar, Prabu Mangkunegara. 2009. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika
- Aaker, David. 2008. *Ekuitas Merek*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Mitra Utama.
- Abdurochman, Muhamad Azmi; Ratih Tresnati, dan Dede R. Oktini. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Green Cake dan Coffee Bandung). *Prosiding Penelitian SPeSIA 2015*. 379-385.
- Alamsyah. 2013. Analisis Pengaruh Ekuitas Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Rumah Sakit Syarif Hidayatullah). *Skripsi*. Jakarta: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Bramardian. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Susu "Mom Milk" Di Surakarta. *Naskah Publikasi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Endratama, Dewanto. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Teh "Ndoro Donker". *Naskah Publikasi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamamdiyah Surakarta.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty – How to Earn It, How To Keep It*. Kentucky: Graw Hill.
- Kotler, P. and Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management: 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall Published.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2010. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Lovelock, Christopher, and Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing, People, Technology, Strategy*. New Jersey: Prentice Hall Upper Sadle River
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, J. C., & Minor, M. 2005. *Consumer Behaviour*. Boston: Irwin.

- Nawangsari, Sri dan Budiman, 2008. *Kepuasan Konsumen dan Kesetiaan Terhadap Merek*. Jawa Barat : Universitas Gunadarma Press.
- Nurfahana, Ana. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan PT. Telkomsel Jakarta. *Skripsi*. Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ilmu Pendidikan dan Pengetahuan Sosial Universitas Indraprasta PGRI.
- Pudyastowo, Henry Cahya. 2013. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Konsumen Sepeda Motor Honda Di Kabupaten Purworejo. *ejournal.umpwr.ac.id/index.php/segmen/article/.../400* diakses tanggal 19 Oktober 2015 jam 16.00 WIB.
- Putro, Shandy Widjoyo. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, (2014) 1-9*.
- Riyadi. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada RumahMakan Spesial Sambal Di Surakarta. *Artikel Publikasi Ilmiah*. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sari, Lia Erlan. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Restoran Terhadap Loyalitas Pelanggan Sakana Japanese Restaurant di Delonix Hotel Karawang. *Skripsi*. Karawang: Fakultas Ekonomi Universitas Singaperkasa Karawang.
- Sawitri , Ni Putu; Ni Nyoman Kerti Yasa dan Abdulah Jawas. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No.1, Februari 2013: 40-47*.
- Sugiharto, Y. 2007. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. *VISI-Kajian Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi Edisi XVIII.2007.52-64*.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Walker, J.R., & Lundberg, D.E. (2005). *The Restaurant from Concept to Operation (4th ed.)*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Widjaya, Oey Hannes; Ian Nurpatria Suryawan; dan Stefani. 2014. Analisis Pengaruh Waktu Tunggu, Harga, Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan “R” Seafood. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Tren (SNIT) 2014: 18-25*

- Widyanti, Asa Benita. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Rumah Makan Ayam Bakar Lintang, Sawojajar, Malang. <http://skripsitipftp.staff.ub.ac.id/files/2015/04/1.-JURNAL-Asa-Benita-Widyanti.pdf> diakses tanggal 16 Oktober 2015 jam 14.00 WIB.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D. 2009. *Service Marketing* (5th ed.). Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.